

<https://helda.helsinki.fi>

---

## Implisiittinen puhuttelu asiakaspalvelutilanteen direktiiveissä

Rouhikoski, Anu

2020

---

Rouhikoski , A 2020 , ' Implisiittinen puhuttelu asiakaspalvelutilanteen direktiiveissä ' , Puhe ja Kieli , Vuosikerta. 40 , Nro 4 , Sivut 271-290 . <https://doi.org/10.23997/pk.103311>

---

<http://hdl.handle.net/10138/333711>

<https://doi.org/10.23997/pk.103311>

---

unspecified

publishedVersion

---

*Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository.*

*This is an electronic reprint of the original article.*

*This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.*

*Please cite the original version.*



# IMPLISIITTINEN PUHUTTELU ASIAKASPALVELUTILANTEEN DIREKTIIVEISSÄ

Anu Rouhikoski, Helsingin yliopisto

Artikkelissa tarkastellaan direktiivejä, joissa esiintyy niin sanottua implisiittistä puhuttelua eli kuuliiaan ei viitata 2. persoonan pronomiinilla tai verbimuodolla. Aineistona on virkailijan asiakkaalle esittämiä direktiivejä Kelan toimistojen asiakaspalvelutilanteista. Analyysiin on valittu kolme implisiittistä puhuttelurakennetta: 1) nollapersoonaa, 2) passiivi ja 3) nominilauseke. Rakenteet eivät muodosta yhtenäistä ryhmää, vaan jokaisella niistä on omat tyypilliset käyttökontekstinsa. Nollapersoonamuotoiset direktiivit ovat referenssiltään hyvin joustavia: niitä voidaan käyttää yleispätevissä ohjeissa, ainoastaan kyseiselle asiakkaalle suunnatuissa direktiiveissä sekä direktiiveissä, jotka voi hoitaa joko kyseinen asiakas tai joku hänen perheenjäsenensä. Passiivimuotoisia direktiivejä käytetään, kun viitataan johonkin yleisesti tunnettuun prosessiin, joka toimii aina samalla tavalla ja josta asiakkaalla yleensä on jo jonkin verran tietoa. Toisinaan passiividirektiiveihin sisältyy myös Kelan näkökulma. Nominilausekkeen muotoisilla direktiiveillä taas ohjataan ongelmattomia, rutiinimaisia toimintoja. Implisiittisesti puhuttelevia direktiivejä ei aineiston perusteella käytetä eksplisiittisen puhuttelun välttämiseen tai kiertämiseen. Sen sijaan niillä voidaan osoittaa suhtautumista esimerkiksi direktiivin odotuksenmukaisuuden tai välttämättömyyden asteeseen.

**Avainsanat:** direktiivit, nollapersoonaa, nominilauseke, passiivi, puhuttelu, vuorovaikutussosiolingvistiikka

## 1 JOHDANTO

Aiempi tutkimus on luonut jo varsin hyvän yleiskuvan siitä, miten asiakaspalvelijat puhuttelevat asiakkaitaan 2000-luvun alun Suomessa. Kaikki eivät ole sinuja keskenään, vaan teitittelyllä on yhä oma paikkansa nimenomaan asiakaspalvelussa ja eräissä muissakin institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Valintaa sinuttelun ja teitittelyn välillä ohjaa eniten asiakkaan ikä, mutta merkitystä on myös tilanteen luonteella, asiakkaan olemuksella ja tyyllillä, asiakaspalvelijan omalla iällä sekä hänen ja asiakkaan välisellä ikäerolla (Lappalainen, 2006; 2015; 2019; Paunonen, 2010). Vähemmän huomi-

ota sen sijaan on kiinnitetty niin sanottuihin implisiittisiin puhuttelutapoihin eli siihen, miten asiakkaalle esitetään esimerkiksi direktiivejä tai kysymyksiä ilman eksplisiittistä persoonaviittausta: 2. persoonan verbimuotoa, persoonapronominia tai possessiivisuffiksia (ks. kuitenkin Lappalainen, 2009, s. 77–81; 2015; 2019, s. 102, 107–108; Yli-Vakkuri, 2000; 2005; lääkärien kielestä myös Wide ym., 2019, s. 609–611). Tietyissä tilanteissa implisiittiset puhuttelum muodot ovat niin yleisiä, että niistä on jo muodostunut kiteytyneitä fraaseja (*Mitäs sinne?; Onko plussakorttia?; Tänne voi maksaa; Tuleeko muuta?*) ja eksplisiittisen puhuttelum uodon käyttö voi olla jopa epätodennäköisempi vaihtoehto (*Onko sulla/teillä plussakorttia?* tms.).

Tässä artikkelissa tarkastelen Kelan (Kansaneläkelaitoksen) virkailijoiden asiakkailleen kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa esittämiä direktiivejä, joihin ei sisälly eksplisiittistä puhuttelua mutta jotka on silti selvästi suunnattu tietylle kuulijalle. Tavallisimpia rakenteita ovat 1) nollapersoona (*tää hakemus pitäs kuitenkin vielä täyttää*), 2) passiivi (*ja sitähan haetaan sieltä työeläkepuolelta*) ja 3) nominauseke (*eli päiväys ja allekirjotus tänne*). Implisiittisiä muotoja käytetään aineistossa aina eksplisiittisten 2. persoonan muotojen rinnalla, ja ne liittyvät yleensä tiettyihin toimintoihin tai tietynlaiseen tilannekontekstiin. Aineistossa on vain muutamia sellaisia asiointikäyntejä, jossa virkailija ei käytä lainkaan 2. persoonan puhuttelum uotoja, ja kaikki niistä ovat kestoiltaan lyhyitä. Virkailijoiden näyttää olevan varsin helppoa päättää, puhutellako asiakasta sinutteleamalla vai teittitelemällä, eikä aineistossa ole merkkejä siitä, että eksplisiittistä puhuttelua yritettäisiin vältellä. Pyrinkin artikkelissani selvittämään, mikä muu syy tekee implisiittisistä puhuttelum uodoista niin yleisiä. Millaisissa yhteyksissä ja minkä toimintojen yhteydessä implisiittistä puhuttelua direktiiveissä käytetään?

Artikkeli rakentuu seuraavasti: Esittelen ensin, luvussa 2, tutkimuksen aineiston sekä metodisen pohjan. Luvussa 3 kuvaan tutkimani rakenteet ja pohdin implisiittisten rakenteiden paikkaa suomen kieliopissa. Luvun 4 alaluvuissa (4.1–4.3) käsittelen erikseen kaikkien kolmen rakenteen – nollapersoonan, passiivin ja nominausekkeen – käyttöä Kelan asiakaspalvelutilanteiden direktiiveissä. Luvussa 5 pohdin tulosten merkitystä ja peilaan niitä aikaisempaan tutkimukseen.

## 2 AINEISTO JA METODI

Tutkimuksen aineistona on 11,5 tuntia Kelan toimistoissa videoituja asiakaspalvelutilanteita, yhteensä 131 asiointikäyntiä. Käynnit on tallennettu kahdessa helsinkiläisessä Kelan toimistossa vuonna 2003 osana Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen (nykyään Kotimaisten kielten keskus) asiointikeskusteluhanketta (ks. tarkemmin Sorjonen & Raevaara, 2006). Aineistossa esiintyy neljä virkailijaa, jotka kaikki ovat iältään noin 30-vuotiaita. Yksi heistä on miespuolinen ja muut kolme naisia. Lisäksi aineistossa on 129 asiakasta, joiden ikä ja elämäntilanne vaihtelevat noin 18-vuotiaista opiskelijoista noin 80-vuotiaisiin eläkeläisiin.

Aineiston tilanteet ovat spontaaneja asiointikäyntejä Kelan toimistoissa, eikä niihin ole varattu aikaa etukäteen. Virkailijat ja asiakkaat eivät pääsääntöisesti tunne toisiaan ennalta. Käyntien pituus vaihtelee puolesta minuutista lähes puoleen tuntiin, mutta tavalinen kesto on viitisen minuuttia. Aineiston tallennushetkellä kasvokkainen asiointi Kelan toimistoissa oli nykyistä tärkeämpi palvelumuoto, koska hakemuksia ei vielä pystynyt tekemään internetissä eikä etuusneuvontaa ollut keskitetty valtakunnalliseen puhelinpalveluun. Vaikka kasvokkasisiointi on aineiston tallennuksen jälkeen vähentynyt, se on yhä edelleen yksi Kelan tarjoama palvelukanava puhelin- ja verkkopalvelun rinnalla.

Tutkimuksen teoreettisena pohjana on vuorovaikutussosiolinguistiikka (esim. Gumperz toim., 1982; Rampton, 2006; Mononen, 2013; Lehtonen, 2015; Priiki, 2017). Se on monimenetelmäinen lähestymistapa, jonka juuret haarovat sosiolinguistiikkaan, dialektologiaan, keskustelunanalyysiin, etnografiaan ja pragmatiikkaan. Kielellistä variaatiota analysoidaan osana sosiaalista vuorovaikutusta: tarkastelussa otetaan huomioon sekä paikallinen, meneillään oleva vuorovaikutus että kielenkulkuinen todellisuus, esimerkiksi puhujien sosiaaliset ominaisuudet (ikä, sukupuoli, etninen tausta ym.). Käytännön tutkimustyössä voidaan hyödyntää niin mikrotason vuorovaikutuksen analyysityökaluja kuin makrotason teorioitakin. Tällainen monimetodinen ja taustainen lähestymistapa soveltuu hyvin direktiivin kaltaisten kompleksisten vaihteluilmioiden tutkimiseen: analyysissa tarkastellaan sekä sosiolinguvistisiä, vuorovaikutuksellisia että kieliopillisia tekijöitä.

### 3 SUOMEN PUHUTTELU JA IMPLISIITTISET PERSOONAVIITTAUKSET

Nykysuomen puhuttelujärjestelmä on melko yksinkertainen. Yhtä henkilöä puhuteltaessa käytetään tavallisesti sinuttelua eli yksikön 2. persoonaa. Teitittelyä (monikon 2. persoonaa) käytetään lähinnä silloin, kun osoitetaan erityistä kunnioitusta kuulijaa kohtaan tai korostetaan puhujien institutionaalisia rooleja tai etäisyyttä. Jos puhuteltavia on useita, käytetään monikon 2. persoonaa. Tarkkoja sääntöjä teitittelyn ja sinuttelun käytöstä ei kuitenkaan ole, vaan ratkaisu tehdään usein tilannekohtaisesti. Teitittelyn kotiympäristöjä ovat erityisesti asiakaspalvelu ja eräät muut institutionaaliset tilanteet, arkielämässä lisäksi itseä huomattavasti vanhempien ihmisten puhuttelu. 2000-luvun taitteesta alkaen teitittelyn on jopa arveltu hieman lisääntyneen varsinkin asiakaspalvelutilanteissa. (Lappalainen, 2015, s. 72–82.)

Puhekielessä on jo vanhastaan ollut myös muunlaisia käytänteitä kuin 2. persoonassa puhuttelu. Puhuttelu 3. persoonassa on ollut mahdollista titteliä, erisnimeä tai muuta puhuttelusanaa käyttäen (*ottaako maisteri/Hilda/vieras/hän kahvia?*) (Paunonen, 2010, s. 332–333; Yli-Vakkuri, 1986, s. 113–115), eikä tapa ole kuollut vieläkään (*onks äijä käynny parturissa?*). Tällaista puhuttelua ei esiinny aineistossani, mutta nollapersoonaa (3. persoonan verbimuotoa ilman ilmisubjektia) kyllä (*ni sen jälkeiset kuitit voi toimittaa tänne*). Yli-Vakkuri (1986) mainitsee useita murreesimerkkejä, joissa nollapersoonaa käytetään kuulijan puhutteluun (*ottaa siitä liiterin lattijalta niitä olojia*), ja toteaa niiden muistuttavan imperatiivia (mts. 113–115 ja siinä mainitut viitteet). Myös paikkaan fokusoiminen (*mitäs sinne?*) on tavallista esimerkiksi juuri asiakaspalvelutilanteissa (Lappalainen, 2015, s. 83; Yli-Vakkuri, 2005, s. 191). Käsittelen myös nominilausekkeen muotoisia direktiivejä (*yks kahvi*) implisiittisenä puhutteluna, vaikka niiden voisi toisaalta ajatella olevan kokonaan puhuttelun ulottumattomissa: niissä ei ole sellaista syntaktista paikkaa, jossa persoonamuoto olisi ylipäättään mahdollinen. Ne on kuitenkin (yleensä) suunnattu selkeästi yhdelle tietylle kuulijalle, ja direktiiveinä ne rinnastuvat muotoihin, joissa 2. persoonan puhuttelu olisi tavallinen (*anna yks kahvi ~ annatko yhen kahvin* jne.).

Käsittelemääni ilmiöön on viitattu myös termeillä epäsuoruus, toissijaisuus tai impersonaalisuus (esim. Kelomäki, 2019; Matihal-di, 1979; Muikku-Werner, 1993; Siewierska, 2004; Yli-Vakkuri, 1986). Itse olen valinnut käyttöön nimityksen implisiittisyys. Termit epäsuoruus tai toissijaisuus saattaisivat ohjata ajattelemaan, että tietyt muodot olisivat jotenkin poikkeavia tai vähempiarvoisia, vaikka ne ovat käytännössä hyvin yleisiä. Implisiittisyys on terminä neutraali ja sopii erityisen hyvin aineistoon, jossa tällaista puhuttelua

käytetään runsaasti. Pysin myös osoittamaan, että tällaiset muodot ovat käytössä usein hyvinkin ”suoria”: kuulijalle on lähes aina itsestään selvää, että niillä tarkoitetaan häntä itseään. Persoonana on lausumissa läsnä, mutta implisiittisesti.

Impersonaalisuus-termi taas soveltuu suomen kuvaukseen melko huonosti jo siitä syystä, että useimpia suomen impersonaaliksi sanotuista rakenteista käytetään nimenomaan persoonan välittämiseen. Usein niillä viitataan jopa puheaktipersooniin. Impersonaalisuuden käsite toimiikin paremmin katoterminä kieltenvälisessä vertailussa, kun käsitellään erikielisiä rakenteita, joilla on tiettyjä yhtäläisyyksiä (Helasvuo & Vilkuna, 2008). Kelomäki (2019) esittää toisaalta, että monia impersonaalisuuden määritelmiä yhdistää nimenomaan persoonaviittausten avoimuus, ei persoonattomuus. Jos impersonaalisuus määritellään avoimeksi persoonareferenssiksi, myös passiivia ja nollapersoonaa voitaisiin käsitellä sen alla. Tarkastelemieni esimerkkien persoonaviittaukset ovat nähdäkseni kuitenkin enemmän kuin vain avoimia: ne ovat implisiittisiä, sillä persoona on yleensä helposti pääteltävissä, usein toinen tai molemmat puheaktipersoonista (ks. implisiittisyydestä myös Makkonen-Craig 2005, s. 233–235).

Persoonaviittausten implisiittisyys on suomen kielessä typologisesti luontaista ja yleisempää kuin monissa muissa eurooppalaisissa kielissä (esim. Hakulinen, 1987; Helasvuo, 2006, s. 235; Laitinen, 1995, s. 338). Suomen kielioppi tarjoaa lukuisia mahdollisuuksia, joilla voidaan fokusoida toimintaan ilman eksplisiittistä persoonaviittausta, esimerkiksi passiivi, nollapersoonaa ja nollapersoonan alakonstruktio, kuten kokijarakenne tai retrospektiivirakenne (*pelottaako?; kirjastossa tulee poikettua vähintään kerran viikossa*). Eksplisiittisiä persoonaviittauksia puhujan tai kuulijan (1. tai 2. persoonan pronomini, verbimuoto tai omistusliite) esiintyy suomen-

kielissä keskusteluissa vastaavasti jonkin veran vähemmän kuin useissa muissa kielissä. Esimerkiksi suomenkieliset lääkärit käyttävät potilaalle puhuessaan vähemmän 2. persoonan muotoja kuin suomenruotsalaiset ja ruotsinruotsalaiset kollegansa. Niiden asemesta käytetään muun muassa nollapersoonaa, passiivia, nominilausekkeita ja infinitiivirakenteita (esim. *istumaan*). (Wide ym., 2019.)

Direktiiveissä eli ohjailevissa lausumissakin implisiittinen puhuttelu on varsin tavallista, vaikka direktiivi on lähtökohtaisesti aina suunnattu jollekulle: yhdelle tai useammalle henkilölle. *Iso suomen kielioppi* (ISK) pitää direktiivin prototyypisenä ilmaisutapana imperatiivilauseetta, mutta siinä käsitellään monia muitakin vakiintuneita direktiivirakenteita. Implisiittisistä rakenteista mainitaan passiivi (*nautitaan runsaan veden kanssa*), nollapersoonainen modaali-ilmaus (*jonkun verran pitää liikkua*), 3. persoonan väitelause (*koulut lähettävät työsuunnitelman yhtenä kappaleena opetusviraston kirjaimoon*), performatiiviverbit (*pyydämme teitä kiinnittämään istuinvyönne*), infiniittiset verbimuodot (*ravistettava ennen käyttöä*), substantiivilauseke (*iso kahvi; apua!*) sekä verbittömät komennot ja ohjeet, joihin usein liittyy suunnan ilmaus (*seis!; silmät kiinni!*). (ISK, 2004 § 1645, 1647, 1655, 1668–1669, 1671.) Nämä eivät ole epätäydellisiä tai epäsuoria direktiivejä, vaan direktiiviseen käyttöön vakiintuneita rakenteita ja kiinteä osa suomen kielioppia.

#### 4 IMPLISIITTISTEN PUHUTTELUMUOTOJEN KÄYTTÖ AINEISTOSSA

Aineistossani on yhteensä 670 Kelan virkailijan esittämää direktiiviä eli ohjailevaa lausumaa, joilla käsketään, kehoitetaan, pyydetään tai neuvotaan asiakasta toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla (ISK, 2004

§ 1645). ISK:n ja tämän artikkelin direktiivisyyšnäkemys on laaja: direktiiveiksi katsotaan varsinaisten toimintakehotusten lisäksi muutkin ilmaukset, joilla puhuja vaikuttaa kuulijan toimintaan, esimerkiksi luvanannot ja tarjoukset (Lauranto, 2015, s. 49–50). Direktiiviä ei määritellä kielellisen rakenteen vaan toiminnan perusteella. Tässä tutkimuksessa direktiiveiksi on laskettu kaikki ilmaukset, joita asiakas kohtelee direktiivinä eli joiden esittämän toiminnon hän joko toteuttaa paikan päällä tai ilmaisee toteuttavansa myöhemmin (ks. esim. Peräkylä, 1997, s. 209; Terkourafi, 2012, s. 305–308). Lisäksi mukana on muutama tapaus, joissa asiakas kiistää direktiivin tarpellisuuden: kiistäminenkin osoittaa, että asiakas on tunnistanut virkailijan vuoron direktiiviksi, vaikkei aikoisikaan noudattaa sitä. (Direktiivisyydestä ks. myös esim. ISK, 2004 § 1645–1677; Honkanen, 2012, s. 8–15; Lauranto, 2015, s. 2–5.)

Aineiston direktiiveistä peräti 45 % on puhuttelumuodoltaan implisiittisiä, toisin sanoen niihin ei sisälly 2. persoonan persoonapronominia, verbimuotoa tai omistusliitettä.<sup>1</sup> Käsittelen tässä artikkelissa kolmea rakennetyypiä: 1) nollapersoonaa, 2) passiivia ja 3) nominilauseketta (NP). Käsittävät rakenteet esiintymämäärineen näkyvät taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Käsittävät rakenteet.

Rakenne	Lukumäärä	Esimerkki
Nollapersoonaa	143	<i>tämä hakemus pitäs vielä täyttää</i>
Passiivi	28	<i>ja sitähän haetaan sieltä työeläkepuolelta</i>
Nominilauseke	43	<i>päiväys ja allekirjotus</i>
Yhteensä	214	

Tarkastelun ulkopuolelle jää eräitä muita implisiittisesti puhuttelevia rakenteita, muun muassa finiittiverbittömät infinitiivikonstruktiot (*ilman muuta tulla käymään uudelleen täällä*) sekä erilaiset 3. persoonan väitelauseet (esim. *nyttén nää palautukset täytyy olla maaliskuun loppuun mennessä*). Finiittiverbittömistä infinitiivikonstruktiosta on aineistossa vain kolme esiintymää. 3. persoonan väitelauseita taas on melko paljon (N = 48), mutta ne muodostavat varsin heterogeenisen ryhmän eivätkä hahmotu samalla lailla kiinteäksi rakenteeksi suhteessa persoonaan kuin nollapersoonaa, passiivi tai nominilauseke.

#### 4.1 Nollapersoonaa

Nollapersoonalla tarkoitetaan rakennetta, jossa verbi on yksikön 3. persoonassa ilman ilmisubjektia eikä subjektittomuus johdu ellipsistä tai verbin yksipersonaisuudesta. Nollapersoonalausumalla voidaan viitata geneerisesti keneen tahansa ihmiseen, johon tietyt olosuhteet tai ehdot vaikuttavat: *jos myöhästyi, jäi ilman ruokaa*. Olosuhde tai ehto mainitaan usein lauseen teemapaikalla: *nuorena jaksaa paremmin; täällä ei tarkene ilman takkia*. Toisinaan referenssi voi rajautua koskemaan ainoastaan yhtä tai muutamaa

1 Aineiston direktiiveissä ei esiinny myöskään nominaalisia puhuttelumuotoja (esim. *Matti, rouva, rouva Lahtinen*). Virkailijat eivät muissakaan yhteyksissä puhuttele asiakkaita nimellä, tittelillä tai muilla puhuttelusanoilla. Nominaalisia puhuttelumuotoja käytetään suomessa muutoinkin vähemmän kuin monissa muissa Euroopan kielissä, ja erityisesti asiakaspalvelutilanteissa ne ovat hyvin harvinaisia (Lappalainen, 2015, s. 85–86).

henkilöä. Nollapersoonan geneerisyyden aste vaihtelee suuresti, ja käytännössä nollapersoonalausuma viittaa usein implisiittisesti joko puhujaan, kuulijaan tai kumpaankin heistä. Geneerinen tulkinta toimii kuitenkin yleensä yhtenä vaihtoehtona silloinkin, kun lausuma viittaa ensisijaisesti puhujaan tai kuulijaan, ja juuri se tekee lausumasta samaistuttavan (esim. *nuorena ei vielä ymmärtänyt omaa parastaan*). (ISK, 2004 § 1347–1350; Huumo, 2006, s. 143; Helasvuo & Vilks, 2008, s. 233.)

Nollapersoonamuotoisia direktiivejä on aineistossa yhteensä 143. Olen ottanut mukaan ainoastaan nollasubjektitapaukset eli sellaiset lausumat, joissa nolla sijoittuu nominatiivitai genetiivisubjektin paikalle (ISK, 2004 § 1349–1356). Käytän rakenteesta kuitenkin vakiintunutta yleisnimitystä nollapersoonaa, vaikka tarkkaan ottaen kyseessä onkin rajatumpi nollasubjekti.

Lähes kaikki aineiston nollapersoonadirektiivit (N = 134) sisältävät jonkin modaaliverbin, kuten *voida*, *pitää*, *täytyä* tai *kannattaa*. Nollapersoonaa ja modaaliverbi muodostavat usein kiinteän direktiivisen liiton, jossa nollapersoonaa saa puhujien roolit taka-alaisuumaan (Sorjonen, 2001) ja modaaliverbi ilmaisee jonkin tilanteen ulkopuolelta tulevan velvoitteen tai mahdollisuuden. Nollapersoonaa tuo lausumaan omaakin modaalisuutta, koska se pystyy aktivoimaan vaihtoehtoisia maailmoja eikä koske pelkästään aktuaalisia entiteettejä (ISK, 2004 § 1553; vrt. englannin *one*-pronominista Moltmann, 2006). Tässä artikkelissa keskityn erityisesti nollapersoonan referenssin moninaisuuteen. Modaaliverbejä esiintyy aineiston direktiiveissä sekä nollapersoonan että 2. persoonan subjektin (esim. *sun täytyy*) kanssa, ja näitä rakenteita olen tarkastellut toisaalla (Rouhikoski, 2020).

Nollapersoonaa on Kela-aineistossa hyvin yleinen tapa muodostaa direktiivi: jopa 21 % aineiston direktiiveistä on nollapersoo-

namuodossa. Aiemmassa tutkimuksessani (Rouhikoski, 2020) samasta aineistosta olen tarkastellut nollapersoonaisen modaaliverbidirektiivien käyttökonteksteja ja todennut, että rakennetta käytetään useimmiten direktiiveissä, joiden toteutumista virkailija ei käsittele itsestään selvänä tai suoraviivaisena. Tilanteisiin liittyy yleensä epävarmuustekijöitä (*contingencies*, ks. Curl & Drew, 2008), kuten käsiteltävän asian arkaluonteisuus, virkailijan ja asiakkaan välinen erilinjaisuus, toiminnon asiakkaalle aiheuttama vaiva tai pyydettyä toiminnon uutuus vuorovaikutuskontekstissa. (Rouhikoski, 2020, s. 328–340.)

Nollapersoonamuotoiset direktiivit soveltuvat hyvin Kelan asiakaspalvelutilanteisiin, koska nollapersoonan referenssi on niin joustava. Aineiston nollapersoonadirektiivit voidaan jakaa kolmeen pääryhmään, jotka eroavat toisistaan referenssin suhteen: 1) referenttinä ovat kaikki henkilöt, joita tietty tilanne tai olosuhde koskee, 2) referenttinä on ainoastaan paikalla oleva asiakas ja 3) referenttinä ovat paikalla oleva asiakas ja hänen perheenjäsenensä tai lähipiirinsä. Kahta ensimmäistä ryhmää kuvaavia esimerkkejä löytyy aiemmasta tutkimuksestani (Rouhikoski, 2020), joten kuvaan niitä tässä vain lyhyesti ja näytän pidemmän esimerkin kolmannen ryhmän nollapersoonadirektiivien käytöstä.

Ensimmäisessä ryhmässä nollapersoonan käytöllä voidaan ilmaista, että direktiivi koskee ketä tahansa samassa tilanteessa olevaa henkilöä eikä paikalla olevalta asiakkaalta siis vaadita mitään poikkeuksellista: *sitte tietysti jos on tyytymätön siihen päätökseen sit täytyy hakea sitä muutosta* (Kotus T933). Direktiivi toimii siis kahdella tasolla samanaikaisesti: yhtäältä geneerisenä ohjeena, toisaalta tietyille asiakkaalle annettuna neuvona. Nollapersoonamuodolla puhuja ikään kuin perustelee antamansa direktiivin tarpeellisuuden samalla, kun ilmaisee direktiivin: ohjetta on noudatettava, sillä se koskee kaikkia. Samalla

nollapersoonainen direktiivi on 2. persoonan muotoista (*jos sä oot tyytymätön siihen* päätökseen *sit sun täytyy hakees sitä muutosta*) hienovaraisempi ja vähemmän holhoava.

Toisen ryhmän nollapersoonadirektiivien referenttinä taas on selvemmin vain paikalla oleva asiakas: *et siihehän täytyy nyt sit laittaa et olette olleet pois* (Kotus T938). Näissä lausumissa on usein deiktisiä elementtejä (*siihehän, nyt* yms.), jotka ankkuroivat lausuman tiettyyn aikapaikkaan tilanteeseen.<sup>2</sup> Nollapersoonan perusmerkitys on kuitenkin läsnä näissäkin lausumissa: nollapersoonan käyttö häivyttää puhujien välisen *sinä–minä*-akselin, ja kehoitus toimintaan tulee pikemminkin tilanteen ulkopuolelta kuin itse virkailijalta.

2 Esimerkissä on myös eksplisiittistä puhuttelua (*olette olleet*). Varsinainen direktiivi on kuitenkin ilmaistu implisiittisesti puhutellen: *siihehän täytyy nyt sit laittaa*.

Asiakas taas pelkistyy aktiivisesta toimijasta (vrt. *laittakaa siihen et olette olleet pois*) epä-agentiiviseksi kokijaksi, johon vaikuttaa jokin olosuhde (*siihehän* [Ø:n] täytyy laittaa et...). Tässäkin tapauksessa nollapersoonainen direktiivi on hienovaraisempi kuin 2. persoonan muotoinen ja kiinnittää huomion toiminnon välttämättömyyteen eikä asiakkaan kannalta epäedulliseen tilanteeseen.

Kolmannessa ryhmässä nollapersoonaa viittaa asiakkaan ohella yhteen tai muutamaan muuhun referenttiin, joita ei kuitenkaan tilanteessa nimetä: asiakkaan perheenjäseniin tai lähipiiriin. Paikalla olevalle asiakkaalle annetaan jokin ohje tai neuvo, mutta hänen ei välttämättä tarvitse toteuttaa sitä itse henkilökohtaisesti. Tällainen tilanne näkyy esimerkissä 1.

### Esimerkki 1. Kuitit (Kotus T958)

- 01 A: saaks hän jonku: uuden kortin johon tulee se #m#  
 02 merkintä niist korvattavis[ta.  
 03 V: [joo. siitä tulee us  
 04 kortti kotii et se kestää semmosen pari kolme  
 05 viikkoo vielä ku se painetaa tuol muualla <ni>;  
 06 (0.2) .hhh se on tilat#tu ni#;  
 07 (1.0)  
 08 V: ja sit jos hän on tosta.; (0.2) joulukuun  
 09 kaheskymmenes ensimmäinem #>päivä< lukien#. (0.2)  
 10 **ni sen jälkei/set kuitit voi toimit#taa#. (0.5)**  
 11 **tänne?**  
 12 A: joo no mä #luule# että ei ook ku täv vuoden  
 13 puolelta [(kuitit) vaa tallessa.  
 14 V: [joo,  
 15 V: just.  
 16 (0.6)  
 17 A: mut:ta toimitetaan ne \*sitte\*.  
 18 V: joo. et niistä saa sen ta#kautuvasti sen  
 19 korvauksen#?



Asiakas (A) on tullut yksin Kelan toimistoon hoitamaan asioita aviomiehensä (*hän*, r. 1) puolesta. Aviomiehelle on juuri myönnetty oikeus Kelan erityiskorvaukseen tietyistä lääkkeistä, ja siksi hänelle lähetetään uusi Kela-kortti, jolla erityiskorvauksen saa apteekeissa suoraan. Oikeus erityiskorvaukseen on kuitenkin takautuva, joten virkailija (V) selittää, että myös aiemmin ostetuista lääkkeistä voi hakea korvausta kuitteja vastaan: *ni sen jälkeiset kuitit voi toimittaa* (r. 10). Ohje on nollapersoonamuotoinen, koska kuitit voi toimittaa joko aviomies itse tai hänen parhaillaan Kelassa asioiva vaimonsa – tai pariskunta voi tehdä sen yhdessä. Vaimon passiivimuotoinen vastaus *mutta toimitetaan sitte* (r. 17) heijastaa sekin referenssin avoimuutta ja vihjaa, että hän osallistuu itsekin kuittien toimittamiseen (ks. passiivista lähemmin alaluvussa 4.2).

Tällaisissa tapauksissa, joissa mahdollisia toimijoita on useita tai toiminto voidaan suorittaa yhteistyössä, nollapersoonana toimii eri lailla kuin aiemmissa esimerkeissä. Se keskittyy itse toimintoon ja jättää kuulijan harkittavaksi, kuka tuon toiminnon suorittaa. Somiska (2010) on raportoinut samantapaista nollapersoonan käyttöä eläinlääkärin antamissa hoito-ohjeissa: lemmikkieläimen jatkohoidostahan saattavat vastata muutkin perheenjäsenet kuin sen vastaanotolle tuonut henkilö (mts. 46–54). Nollapersoonan joustava kieliopillinen merkityspotentiaali mahdollistaa myös tällaisen käytön.

#### 4.2 Passiivi

Yksipersoonaista passiivia käytetään direktiivinä etenkin käyttö- ja toimintaohjeissa (*nautitaan runsaan veden kera*) sekä opetus- ja valmennustilanteissa (*siel takana kans kuunnellaan*; aerobic-tunnilla: *rullataan*) (ISK, 2004 § 1655; Torpo, 1998, s. 30). Tämän lisäksi passiivimuotoinen verbi esiintyy puhutussa kielessä yleisesti direktiivinä monikon 1. persoonan imperatiivin asemesta (*mennään* vs.

*menkäämme*). Monikon 1. persoonassa käytettävät passiivilausumat ovat yleensä verbialkuisia (*lähdetään kotiin*). Raja näiden tapaus-ten ja varsinaisten passiivilausumien välillä on kuitenkin liukuva. (ISK, 2004 § 1654–1655.) Käytännössä passiivin viittausala on päällekkäinen muiden persoonien kanssa: sillä voidaan viitata niin käynnissä olevan vuorovai- kutuksen osallistujiin kuin ulkopuolisiinkin toimijoihin (Riionheimo, Kolehmainen & Meriläinen, 2014, s. 338).

Shore (1986) on jakanut passiivilausumat kahteen luokkaan, niin sanottuihin P- ja K-prototyyppisiin. P-prototyyppi on verbialkuinen ja usein inklusiivinen, ja se esittelee usein jotakin verbillä ilmaistavaa toimintaa (*tehdään niin*). K-prototyyppi puolestaan on referenssiltään eksklusiivinen ja kertoo yleensä jotakin jostakin kohteesta tai aktantista, joka tavallisesti mainitaan lauseen alussa teemapaikalla (*risteilyohjukset jaetaan kolmeen perustyyppiin*). P-prototyyppi on tyypillisempi puhekielelle ja K-prototyyppi kirjoitetulle kielelle, mutta molempia käytetään sekä puheessa että kirjoituksessa. P-prototyyppiä edustavat lausumat toimivat usein kehotuksina tai käskyinä (*otetaan kärryihin*). (Mts. 25–29.) K-prototyypin yhteydessä Shore ei mainitse direktiivistä käyttöä, mutta sitäkin esiintyy direktiivinä etenkin kirjoitetussa kielessä (*kiinankaali huuhdotaan ja leikataan pieneksi*; ISK, 2004 § 1655).

Aineistossani on kaikkiaan 28 passiivimuotoista direktiiviä, joten ne ovat selvästi harvinaisempia kuin nollapersoonamuotoiset (N = 143). Kaikki edustavat nimenomaan varsinaista passiivia eivätkä passiivimuotoista monikon 1. persoonan imperatiivin vastinetta. Tämä näkyy muun muassa siinä, että aineiston direktiivit eivät ole verbialkuisia (*mut sit tähän tarvitaan viä kaks muuta, asiaa liitteesi* (Kotus T1044)). Shoren (1986) terminologiassa aineiston passiividirektiivit sijoittuvat K-prototyypin alle. Esimerkki 2 havainnollistaa asiaa.

*Esimerkki 2. Kolme asiaa (Kotus T1025)*

- 01 A: \*tommonehh\*.nfff ((katsoen papereita kädessään))  
 02 (6.0) ((V nitoo papereita, kääntyy A:han päin))  
 03 A: toi isyysp- (0.2) päivärahahakemus \*ni tota\*;  
 04 V: jo[o?  
 05 A: [sen<  
 06 (0.5) ((A katsoo papereita))  
 07 A: millon sen, (.) >voiks< sitä niinku nyt jo, (0.2)  
 08 jättää.  
 09 (0.3)  
 10 V: [millos<]  
 11 A: [ kesk]en:: vai pitääks se olla niitten päiviej  
 12 jälkeen [\*ku ov, (.) viettäny \*.]  
 13 V: [joo, (.) se pidetään jä]lkikätee; >tai<  
 14 (.) jät- m .mt [hakemus jätetään jälkikätee.  
 15 A: [jät-  
 16 V: si[tte ku ne pä]ivät on pidetty m:utta se, .h jos  
 17 A: [et sit ku o;]  
 18 V: sä pidät sen esimerkiksi päätässä ni sä voit hakea  
 19 sitä jokaisen päätän \jälkeen erikseen /tai sitten  
 20 kaikki päätät kerralla.  
 21 (0.5)  
 22 V: ku sitähan on kahdeksantoist päivää jota voi sitte  
 23 ite, (.) jaotella miten; (1.0) hyvältä tuntuu.  
 24 A: joo.

Asiakas (A) kysyy (r. 3–12), milloin isyyspäivärahahakemus jätetään Kelaan: voiko sen jättää jo isyysvapaan aikana vai vasta jälkikäteen. Kysymys esitetään nollapersoonamuodossa, mutta asiakkaalla on kädessään isyyspäivärahahakemus (\*tommonehh\*, r. 1) ja tilanteesta voi päätellä, että hän on itse hakemassa isyyspäivärahaa. Virkailija (V) vastaa, että hakemus jätetään jälkikäteen (r. 14), ja selittää vielä, että isyyspäivärahaa voi hakea joko useammassa päätässä tai kaiken kerralla (r. 16–20). Verbi *jätetään* on passiivimuotoinen ja kuvaa toimintaa sellaisena, kuin se normaalisti ihmisten keskuudessa tapahtuu. Direktiivi toimii samalla tavalla kuin lääkärin passiivimuotoiset ohjeet, kuten *tätä otetaan kaks kertaa päivässä*. Se esittää

jonkin yleisen toimintamallin ihmisjoukon näkökulmasta ja sisällyttää joukkoon myös kuulijan yhtenä tulevana toimijana. Löflundin (1998) termein tällaiset tapaukset ovat geneerisiä passiivilauseita: jostakin kohteesta kerrotaan jotakin, lauseissa on tärkeää itse tapahtuma tai toiminta, tekijöiden asemaa ei korosteta eikä tekijöitä ole ”mieltä edes yrittää identifoida tai nimetä” (mts. 64). Geneerisillä passiivilauseilla kuvataan usein prosessia, joka on habituaalista ja samalla tavalla toistuvaa ja jota ei pysty ajoittamaan tai paikallistamaan mihinkään tiettyyn tilanteeseen. Tekijöiksi mielletään useita henkilöitä, mutta ei distributiivisesti vaan joukkona, eikä puhuja itse sisälly tähän joukkoon (Löflund, 1998, s. 63–68, 76, 166).

Passiivilausumassa – toisin kuin nollapersoonalausumassa – ei ole muodollista tyhjää paikkaa, johon asiakas voisi samaistua ja sijoittaa itsensä, vaan hänet ajatellaan osaksi joukkoa, jonka perspektiivistä toiminta kuvataan. Lisäksi passiivilausumassa implikoitu tekijä on tyypillisesti agenttiivinen toimija, nollapersoonalausumassa taas epäagenttiivinen kokija (ISK, 2004 § 1363; Laitinen, 2006, s. 212–213; Kelomäki, 2019, s. 123).

Virkailijan lausumassa ei ole modaaliverbejä (*täytyä, pitää, kannattaa, voida* yms.), eikä niitä voisiakaan liittää passiivipredikaattiin (poikkeuksena *voida*-verbi). Se eroaa siis nollapersoonamuotoisista direktiiveistä myös siinä, ettei se esitä neuvottua toimintoa välttämättömänä, mahdollisena tai kannattavana vaan yksinkertaisesti vain toteutuvana<sup>3</sup>. Passiivi esittää yleistysten tositapahtumista, kun taas nollapersoonana kuvaisi toistaiseksi toteutumaton tapahtumaa, tekemisen mahdollisuutta (Helasvuo & Vilks, 2008, s. 236; Kelomäki, 2019, s. 123; Löflund, 1998, s. 167–168). Direktiivin toteuttamiseen ei liity epävarmuustekijöitä, vaan neuvottu toiminto kuvataan ongelmattomana ja suoraviivaisena. Esimerkissä 3 ongelmattomuus liittyy ainkin siihen, että asiakas on itse kysynyt neuvon hakemuksen jättämiseen ja hänellä on jo valmiiksi hakemuslomake kädessään ja jonkin verran tietoa asiasta. On siis todennäköistä, että hän kykenee täyttämään ja jättämään hakemuksen ongelmitta.

3 Tarkkaan ottaen toiminto kyllä on asiakkaan kannalta välttämätön, jotta hän voi saada hakemansa etuuden, mutta toimintoa ei esitetä lausumassa velvoittavana. Passiivia voidaan myös käyttää ilmaisemaan pakkoa tai velvoitusta (*esim. kirkossa otetaan sitten hattu pois päältä*). Kela-aineiston passiividirektiiveissä ei kuitenkaan ole tällaista deonttista modaalisuutta, vaan ne ilmaisevat korkeintaan dynaamista välttämättömyyttä: esimerkiksi isyyspäivärahaa haettaessa ainoa toimintavaihtoehto on se, että hakemus jätetään jälkikäteen.

Jos hakemuksen jättäminen on asiakkaalle ongelmaton, miksi virkailija ei kuitenkaan direktiivissään puhuttele häntä 2. persoonassa? Yksi selitys on se, ettei asiakkaan kysymyksissäkään ole viittauksia häneen itseensä. Sekä asiakkaan kysymys että virkailijan vastaus käsittelevät asiaa (ensin) yleisellä tasolla. Virkailijan vastaus *hakemus jätetään jälkikäteen* (r. 14) fokusoi toimintaan sellaisena kuin se aina poikkeuksetta tapahtuu: ei ole mahdollista jättää hakemusta ennen kuin on pitänyt ne isyysvapaapäivät, joista hakee korvausta. Passiivimuoto korostaa sitä, että hakuprosessi toimii aina samalla tavalla.<sup>4</sup>

Tämän jälkeen virkailija antaa kuitenkin tarkempia ohjeita, ja niissä puhuttelumuoto vaihtuu 2. persoonaan: *jos sä pidät sen esimerkiksi päätöksessä ni sä voit hakea sitä jokaisen päätöksen jälkeen erikseen tai sitten kaikki päätökset kerralla*. Tässä ei olekaan enää yhtä ainoaa käytäntöä, vaan asiakas voi sekä pitää isyysvapaan että hakea korvauksen yhdessä tai useammassa osassa. Passiivi olisi teoriassa mahdollinen, mutta passiivimuotoinen direktiivi kuulostaisi viralliselta ja yleisluontoiselta ohjeelta (*jos se pidetään esimerkiksi päätöksessä ni sitä voidaan hakea jokaisen päätöksen jälkeen (...)*). Koska passiivimuotoisen verbin referenssi on monikollinen, se veisi ajatukset ihmisjoukkoon, joka pitää isyysvapaansa päätöksessä ja hakee siitä korvausta. Käyttämällä 2. persoonan muotoa virkailija astuu ikään kuin askeleen lähemmäs asiakkaan henkilökohtaista tilannetta ja havainnollistaa juuri tämän asiakkaan

4 Löflund (1998, s. 96) arvelee passiivin antavan kehoituksille ja säännöksille lievemmän sävyn kuin niillä olisi, jos tekijä ilmaistaisiin eksplisiittisesti.

yksilöllisiä valintamahdollisuuksia.<sup>5</sup>

Aineiston passiividirektiivien yleisin predikaattiverbi on *tarvitaan* (N = 13). *Tarvitaan*-direktiiveillä on erilainen referenssi kuin muilla passiivimuotoisilla direktiiveillä: niihin sisältyy myös virkailijan tai hänen edustamansa instituution (Kelan) näkökulma. Tämä näkyy esimerkistä 3.

5 Vuoro (*jos sä pidät sen esimerkiks pätkissä ni sä voit hakea...*) voitaisiin tulkita myös avoimeksi 2. persoonan viittaukseksi, mutta olen taipuvainen pitämään sitä deiktisesti spesifinä eli tässä yhteydessä asiakkaaseen viittaavana. Suomalainen (2018) toteaa, että avoimet 2. persoonan viittaukset ovat tyypillisiä silloin, kun käsitellään itselle tai muille tapahtuneita kokemuksia, evaluoidaan asioita tai asiointiloja tai kuvataan hypoteettisia tilanteita. Deiktisesti spesifit 2. persoonan viittaukset taas sijoittuvat usein – kuten myös esimerkissä 3 – muun muassa informointeihin, kysymyksiin, ohjeistuksiin, pyyntöihin, kehotuksiin tai käskyihin ja toimivat vierusparin etujäsenenä. Kyse on kuitenkin jatkumoluonteisesta ilmiöstä, ja osa 2. persoonan viittauksista onkin monitulkintaisia. (Mas. 327, 330–331, 337, 345–346.)

### *Esimerkki 3. Kuukausi työttömänä (Kotus T982)*

- 01 V: m<sub>i</sub>täs sä oot tehny ennen sitä työttö[myyttä,]  
 02 A: [öö, (.)] m<sub>a</sub> oon:  
 03 tota:, (0.8) m<sub>a</sub> oon ollu tuolla:, (.) >siis< nuoriso,  
 04 (.).ohjaaja >nuorisokodissa<.  
 05 (.).  
 06 A: >siis et m<sub>a</sub> oon ollu< [töissä<].  
 07 V: [>elikä sä<] oot ollu  
 08 työs[sä.  
 09 A: [>joo<; ihan työs[sä joo.]  
 10 V: [joo-o,]  
 11 V: **elikkä sit tarvitaan sen, viimesin se palkkakuitti**  
 12 **siihel liittees ja.**  
 13 (0.5)  
 14 A: äää m< (.).hetkinen: joo:, (.)/joo; mull\_on. siis  
 15 tää (k[äy), >joo<]  
 16 V: [joo. joo; ]

Asiakas (A) on jättämässä Kelaan ensimmäistä työttömyyspäiväraahakemusta. Virkailija (V) kartoittaa hänen tilannettaan lisäkysymyksillä saadakseen selville, mitä liitteitä hakemukseen tarvitaan. Asiakas kertoo olleensa ennen työttömyysjaksoaan töissä (r. 6), ei siis esimerkiksi opiskelijana. Virkailija antaa sitten ohjeen *elikkä sit tarvitaan sen, viimesin se palkkakuitti siihel liittee[k]s ja* (r. 11–12). Verbi on passiivimuodossa (*tarvitaan*), ja sen vaikutusalaan sisältyy sekä Kela instituutioon että asiakas itse. Palkkatodistusta tarvitaan liitteeksi, jotta Kela pystyy käsittelemään asiakkaan hakemuksen loppuun asti ja asiakkaan hakema etuus voidaan maksaa. Näkökulma rakennetaan yhteiseksi: virkailija, asiakas ja Kela instituutioon toimivat kaikki saman päämäärän hyväksi. *Tarvitaan*-verbi on nesessiivinen ja ilmaisee, että direktiivin noudattaminen on välttämätöntä.

Aineistosta käy ilmi, että passiivimuotoisiin direktiiveihin liittyy toisinaan merkkejä siitä, että asiaa käsitellään virkailijan ja asiakkaan yhteisenä tietona. Näitä ovat muun muassa *hAn*-liitepartikkeli ja pronominitarkenteet *se* tai *tää*, jotka osoittavat, että käsiteltävästä asiasta on ollut jo aiemmin puhetta (Hakulinen, 2001 [1976]; ISK, 2004 § 830, 1413). Esimerkkejä ovat *ja sitähän haetaan sieltä työeläkepuolelta* (Kotus T938); *no sit se ois se omaishoidontuki mitä haetaan Helsingin kaupungilta* (Kotus T975); *tää työkyvyttömyyseläkehän se on sittem mitä haetaan* (Kotus T938). Tämäkin osoittaa, että passiivimuotoisissa direktiiveissä on usein kyseessä jokin ongelmaton ja suoraviivainen toiminto, josta asiakkaalla on joko edeltävän keskustelun tai aiemman kokemuksen perusteella jo jotakin tietoa. Tyypillisesti passiivimuotoisissa direktiiveissä on myös kyse jostakin laajemmasta toiminnosta, jonka asiakas suorittaa itsenäisesti ja vasta tulevaisuudessa (hankkii liitteen, jättää täytetyn hakemuksen tms.). Passiivi ei ole Kela-aineistossa kovin yleinen direktiivirakenne, mutta aineisto osoittaa, että silläkin

on oma tyypillinen käyttökontekstinsa, jossa sitä on hankala korvata muilla rakenteilla.

### 4.3 Nominilauseke

Verbittömiä nominilausekkeita käytetään direktiivinä tai pyyntönä muun muassa asiointitilanteissa (*iso kahvi; yks ässäarpa*) sekä monenlaisissa komennoissa ja ohjeissa (*apua!; hetkinen!; silmät kiinni!*). Periaatteessa mitä tahansa nominilauseketta voi tarvittaessa käyttää direktiivinä (*auton avaimet!*), mutta lausuman tulkinta direktiiviksi vaatii yleensä tietoa kontekstista. Palvelupyynnöjä ja erilaisia varoituksia lukuun ottamatta niissä esiintyykin usein jokin suuntaisuuden ilmaus, joka tukee lausuman tulkintaa direktiiviksi (*ovi auki!*). (ISK 2004 § 1676–1677.)

Vanhemmassa tutkimuksessa nominilausekkeen muotoisia direktiivejä on usein pidetty elliptisinä ilmauksina, eräänlaisina verbittöminä imperatiiveina (esim. Blum-Kulka, House & Kasper, 1989, s. 278–279). Tästä näkemyksestä on kuitenkin pitkälti jo luovuttu. Nykyään nominilausekedirektiivejä käsitellään tavallisesti omana rakennetyypinään, jolla on omat tyypilliset käyttöehtonsa ja tilanteensa. (Tanner, 2012, s. 123 ja siinä mainitut viitteet.)

Tietyissä tilannetyypeissä nominilausekedirektiivit ovat hyvinkin yleisiä. Aerobic-ohjaajan direktiiveissä nominilausekedirektiivejä (esim. *drinkkitauko*) esiintyy lähes kaksi kertaa enemmän kuin lausemuotoisia, samoin R-kioskin asiakkaiden pyynnöissä (esim. *punanem Malaporo*) (Torpo, 1998, s. 99; Sorjonen, Raevaara & Lappalainen, 2009, s. 93). Aerobic-tunti on jo kontekstina direktiivinen, joten ohjaajan verbittömät lausekkeet tulkitaan luontevasti käskyiksi. Lisäksi samat liikkeet ja muutkin toiminnot toistuvat tunneilla useaan kertaan. Onkin tavallista, että ohjaaja ohjeistaa jonkin toiminnon ensimmäisellä kerralla kokonaisen lauseen muodossa, mutta kun tilanne toistuu, pelkkä nominilauseke riittää toimimaan direk-

tiivinä. (Torpo, 1998, s. 28, 98–99.)

Kioskiasiakkaat käyttävät paljon nominilausekkeen muotoisia pyyntöjä, kun taas Kelassa asiakkaat ilmaisevat käyntinsä syyn tavallisimmin kokonaisella lauseella. Tämän taustalla ovat erot tilannetyyppeihin liittyvissä normeissa ja odotuksissa: siinä, mitä asiakas kussakin tilanteessa pitää odotuksenmukaisena tai poikkeuksellisenä. R-kioskillä asia ja sen hoitaminen ovat asiakkaan näkökulmasta itsestään selviä ja pyynnön täyttämisen ongelmatonta. Lausemuotoista pyyntöä käytetään tavallisesti vain silloin, jos pyynnön täyttämiseen liittyy epävarmuustekijöitä, kuten tietyn palvelun saatavuus kioskilta (*hei saako tästä noita, kymmenen kerra, noihim busseihin*). Sen sijaan Kelassa asiointi ei ole useimmille asiakkaille yhtä rutiininomaista, ja asiakas saattaa olla epävarma siitä, onko hänen hakemuksensa oikein täytetty, vaaditaan-ko häneltä vielä lisätoimia tai kuuluuko asia ylipäättään Kelan piiriin. Eroa on myös siinä, että R-kioskillä asiakas pyytää yleensä jotakin konkreettista tuotetta (*punanem Malaporo*), kun taas Kelassa asiakkaan pyynnön kohteena on abstraktimpi apu tai palvelu, jonka nominalistaminen ei käy yhtä helposti (Raevaara & Sorjonen, 2006, s. 130–142; ks. myös Sorjonen, Raevaara & Lappalainen, 2009).

Tutkimukseni aineistossa on 43 nominilausekkeen muotoista, finiittiverbitöntä direktiiviä (esim. *päiväys ja allekirjotus* (Kotus T998)). Lähes puoleen nominilausekedirektiiveistä (17/43) sisältyy myös jokin suunnanilmaus, kuten *eli päiväys ja allekirjotus tänne* (Kotus T1005), *sitten tuonne ruksi vain* (Kotus T1047), *toimeentulotukipäätös sitten siihen liitteeksi* (Kotus T1066).

Kelan virkailijoilla nominilausekedirektiivit eivät siis ole kovin frekventtejä: niitä on vain 6,5 % kaikista aineiston direktiiveistä. Niitä esiintyy kuitenkin kaikilla neljällä virkailijalla, ja niiden käyttökontekstit ovat hyvin yhteneväiset. Ne liittyvät aineistossa tyypillisesti kahteen toimintoon: niillä pyy-

detään kirjoittamaan päiväys ja allekirjoitus hakemuslomakkeeseen (N = 6, esim. *paikka aika ja allekirjotus vaan ni*) tai neuvotaan toimittamaan jokin liite hakemukseen (N = 22, esim. *elikkä sittes selvitykset vaan siitä vastikkeem* määrästä). Molemmat ovat Kela-asioinneissa taaiaan toistuvia, rutiinimaisia toimintoja ja yleensä asiakkaalle melko ongelmattomia suorittaa.<sup>6</sup> Jos liitteenä tarvittavan asiakirjan hankkimiseen tai toimittamiseen liittyy epävarmuustekijöitä, virkailija käyttää yleensä jotakin muuta rakennetta kuin nominilausekkeen muotoista direktiiviä (esim. *et sitte siitä pitäis toimittaa se kuitti vielä* (Kotus T941); *oliks sulla siitä mitään palkkatodistuksia näiltä, ajoilta* (Kotus T1038); *onks sulla semmonen, tai olemassa sitä määräyskirjaa jo, tai joku tämmönen se nimityspaperi* (Kotus T983)). Nominilausekkeitä käytetään nimenomaan ongelmattomissa tapauksissa, kuten *ja palkat* [= palkkatodistus] *liitteeksi siihen* (Kotus T997); *tämä sit siihen liittees* ('liitteeksi') (Kotus T948). Toiminnon pienuutta ja helppoutta korostetaan joskus sävy-partikkeleilla *vaan, vain* tai *ihan* (ISK, 2004 § 828; esim. *ihan arvio; sitte tuonne ruksi vain*).

Näiden selkeiden perustapausten sijaan näytän laajemman esimerkin (4) tilanteesta, joka on monimutkaisempi ja jossa nominilausekedirektiiviä käytetään vasta, kun pyynnön täyttämiseen liittyvät epävarmuustekijät on ratkaistu. Ennen esimerkin 4 alkua virkailija (V) on yrittänyt maksaa työttömyysetuutta asiakkaan (A) tilille, mutta maksu ei ole mennyt läpi, koska asiakkaan osoite ja ruokakunnan koko ovat muuttuneet: hän on muuttanut naisystävänsä kanssa avoliittoon. Virallista osoitteenmuutosta hän ei kuitenkaan ole tehnyt.

6 Myös henkilötunnuksen tai henkilöllisyystodistuksen pyytäminen on Kelan toimistossa usein toistuva rutiinimainen toiminto, mutta sitä ei aineistossa esitetä kertaakaan nominilausekkeen muodossa. Tämä johtuu siitä, että henkilöllisyystodistuksen esittäminen ei aina ole ongelmatonta, mikäli asiakas ei esimerkiksi omista sellaista tai se ei ole hänellä tilanteessa mukana.

*Esimerkki 4. Vapaamuotonen paperilappu (Kotus T1042)*

- 01 V: ni me voit<sup>h</sup>as teh<sup>h</sup>däs sillä lailla että, .hh et  
 02 mä annan tääl<sup>tä</sup>, [(.) jonku tämmösev  
 03 [(kumartuu ottamaan paperia))  
 04 v:apaamuotosem paperilapun nii jos kirjotatte  
 05 siihen niin että asutte hänen kanss<sup>a</sup>#an#.  
 06 (0.4)  
 07 A: j<sup>oo</sup>-/o;=  
 08 V: =siit<sup>ä</sup> ja siit<sup>ä</sup> alkaen ni mä voim maks<sup>a</sup>as sillon  
 09 nyt t<sup>än</sup> erän täst saman t<sup>i</sup>en.=  
 10 A: =/j<sup>oo</sup>.  
 11 V: ja sitte<sup>j</sup> jos [käyt<sup>t</sup>e il<sup>m</sup>ottamassa sinnem  
 12 A: [j<sup>oo</sup>.  
 13 V: ma<sup>i</sup>straatti#in että#;=  
 14 A: =j<sup>oo</sup>.  
 15 (1.0)  
 16 A: (mä voin [o-) sehäv voi teh<sup>dä</sup>]p postin kautta  
 17 V: [ asutte >sielä<;]

((poistettu 45 riviä: A kirjoittaa vapaamuotoisen ilmoituksen, V antaa ohjeita ja työskentelee tietokoneella))

- 18 (4.0) ((V katsoo paperia))  
 19 V: /j:oo.  
 20 (0.4)  
 21 V: ja tota #noin ni#;  
 22 (0.2)  
 23 V: mä maks<sup>a</sup>oin sen j<sup>o</sup>.  
 24 (0.2)  
 25 A: jaha; (.) j<sup>ust</sup>.=  
 26 V: =eli tota, (0.4) nyt v<sup>a</sup>an  
 27 V: sin[nem ma<sup>i</sup>straattiin se il]motus.  
 28 A: [elikkä nyt (mä hoidan sen) to<sup>h</sup>o,]  
 29 (0.2)  
 30 A: pos[tiin.  
 31 V: [j<sup>ee</sup>.  
 32 V: j<sup>oo</sup>.

Virkailija ehdottaa, että asian nopeuttamiseksi asiakas voi laatia Kelalle vapaamuotoisen ilmoituksen muuttuneista asuinoloistaan, jolloin etuus pystytään maksamaan (r. 1–5, 8–9), ja sen jälkeen hänen tulee käydä tekemässä virallinen ilmoitus maistraattiin (r.

11–13). Asiakas tietää itsekin, että sen pystyy tekemään postin kautta (r. 16). Kun asiakas on saanut kirjoitettua pyydetyn selvityksen (poistettut rivit), virkailija kertoo maksaneensa sillä välin jo ensimmäisen maksuerän (r. 23) ja toteaa, että asia on nyt maistraatti-

ilmoitusta vaille kunnossa: *eli tota, nyt vaan sinnem maistraattiin se ilmoitus* (r. 26–27). Kyseessä on tiivis nominaalistus edellä laajemmin käsitelystä toiminnasta. Myös tarkenteet (*sinnem maistraattiin, se ilmoitus*) osoittavat asian olevan yhteistä tietoa. Kun ensimmäinen direktiivi oli pitkä, monimutkainen, ehdottava ja perusteleva (r. 1–5, 8–9, 11–13), toinen on lyhyt ja yksinkertainen kuten käsiteltävä asiakin: siihen ei enää liity epävarmuustekijöitä (ks. myös Torpo, 1998, s. 98–99).<sup>7</sup> Se toimii samalla asiakkaalle merkkinä siitä, että hänen asiansa on käsitelty eikä muita toimia maistraatin lisäksi tarvita.

Nominilausekkeen muotoisissa direktiiveissä ilmaistaan yleensä tekemisen kohde mutta ei sitä, mitä sille tulee tehdä, eikä myöskään sitä, kuka teon suorittaa. Koska lausumiin ei ole ajateltavissakaan persoonaviittausta, ei tekijälle ole tarjolla sellaista kielipillistä paikkaa kuin nollapersoonaa- tai passiividirektiiveissä. Olipa kyse rutiinimaisesta pyynnöstä (*yks kahvi*) tai esimerkin 4 kaltaisesta aieman direktiivin tiivistyksestä (*nyt vaan sinnem maistraattiin se ilmoitus*), nominilausekedirektiiviä käytettäessä tekijä on niin itsestään selvä, ettei sitä ole tarpeen kielentää. Myös se, mitä mainitulle kohteelle (esimerkiksi *yks kahvi* tai *päiväys ja allekirjoitus*) tulee tehdä, oletetaan yhteisesti ymmärretyksi. Sekä puhuja että kuulija ovat hyvin sisällä tilanteessa, ja heidän intersubjektiivinen ymmärryksensä on vahva. Siten tekijä on lausumassa läsnä implisiittisesti: häneen ei viitata kielellisesti, mutta kontekstin perusteella on itsestään selvää, että kyse on hänen allekirjoituksestaan tai hänen maistraattiin tekemästään ilmoituksestaan.

Nominilausekedirektiivejä esitetään aineiston perusteella kaiken ikäisille asiakkaille,

mutta yli 60-vuotiaille kuitenkin melko harvoin. Tämä johtunee siitä, että iäkkäille asiakkaille esitettyihin direktiiveihin liittyy enemmän epävarmuustekijöitä kuin nuorempien kohdalla. Iäkkäille esitetyt direktiivit eivät siis useinkaan ole ongelmattomia ja rutiinimaisia; esimerkiksi liikkuminen toiseen virastoon hakemaan liitteeksi tarvittavaa asiakirjaa voi olla vaivalloista. Lisäksi ikä saattaa tuoda mukanaan kognitiivisia, ymmärtämiseen tai ohjeen muistamiseen liittyviä rajoituksia, ja asiointikeskustelun tempo voi ylipäätään olla verkaisempi kuin nuorten ja keski-ikäisten asiakkaiden kohdalla. Nominilausekedirektiiviin liittyy potentiaalisena myös tietty työkeyden tai käskytämisen vivahde, joka tulee näkyviin, jos puhuja ei välitä direktiivin toteuttamiseen liittyvistä epävarmuustekijöistä lainkaan tai pitää omaa oikeutustaan direktiivin esittämiseen täysin kyseenalaistamattomana. Aineistossa ei ole yhtäkään tällaista käskevän sävyistä tapausta, mutta on mahdollista, että virkailijat tunnistavat nominilausekedirektiivien käskytävän potentiaalin ja siksi välttävät esittämästä niitä iäkkäille asiakkaille.

## 5 POHDINTA

Olen tarkastellut artikkelissa kolmea direktiivirakennetta: nollapersoonalausumaa, passiivia ja nominilauseketta. Näissä kaikissa viitataan kuulijaan eli pyydetyn teon suorittajaan ainoastaan implisiittisesti, ei siis 2. persoonan persoonapronominilla tai verbimuodolla. Kaikille on yhteistä, että lausuman implisiittinen referentti – direktiivillä ilmaistun teon suorittaja – on kuitenkin pääteltävissä puhe-tilanteen todellisuudessa.

Rakenteet eivät muodosta yhtenäistä ryhmää vaan toimivat keskenään eri tavoin. Nollapersoonalausumassa direktiivin ilmaistaan (ainakin muodollisesti) koskevan kaikkia tietyssä tilanteessa olevia ihmisiä ja kuulijalle tarjotaan paikka samaistua näihin. Toisinaan referenssi rajataan esimerkiksi deiktisillä ilma-

<sup>7</sup> Kelan asiointipuheluita tutkineet Raevaara, Sorjonen ja Lappalainen (2013) toteavat, että myös puhel palvelussa virkailijat toistavat antamia ohjeita ja muokkaavat muun muassa niiden suoruutta ja velvoitavuutta tilanteen kulkuun sopiviksi (mts. 168–169).



uksilla koskemaan ainoastaan paikalla olevaa asiakasta, toisinaan taas pienempää ihmisjoukkoa – esimerkiksi perhettä –, jolla on mahdollisuus hoitaa jokin tietty toimi. Nollapersoonadirektiivejä käytetään usein silloin, kun direktiivin toteuttamiseen liittyy epävarmuustekijöitä mutta se on silti välttämätöntä. Nollapersoonalausuma toimii tämän ansiosta usein sekä direktiivinä että direktiivin perusteluna (”jos olosuhde X, niin täytyy Y”).

Passiivimuotoiset direktiivit ovat geneerisiä, jotakin tapahtumaa yleisesti kuvaavia lausumia. Niissä kuvataan jokin toiminto sellaisena, kuin se normaalisti tapahtuu, ja tämä kuvaus toimii asiakkaalle ohjeena tehdä samoin (*sitähän haetaan sieltä työeläkepuolelta*). Toiminnot suoritetaan aina samanlaisina eikä niissä voi tehdä poikkeuksia, mutta suorittamiseen ei liity asiakkaan näkökulmasta epävarmuustekijöitä. Sellaiset passiividirektiivit, joiden predikaattina toimii verbi *tarvitaan*, ottavat mukaan myös puhujan edustaman instituution eli Kelan näkökulman (*elikkä sit tarvitaan viimesin palkkakuitti vielä liitteeksi*). Näkökulma on rakennettu yhteiseksi: asiakas, virkailija ja instituutio toimivat kaikki saman päämäärän hyväksi.

Nominilausekkeen muotoisissa direktiiveissä mainitaan tietyn toiminnon kohde tai toivottu lopputulos ilman finiittiverbiä ja persoonaviittausta ajateltuun tekijään (*päiväys ja allekirjotus*). Suoraan ei siis sanota, mitä kohteelle tulee tehdä tai kenen se pitää tehdä, mutta direktiivi on tilanteessa niin odotuksenmukainen, että nämä asiat ovat läsnä implisiittisesti. Toiminnot ovat suoraviivaisia ja ongelmattomia, usein myös rutiinimaisia. Kela-asioinneissa tällaiset direktiivit liittyvät usein kahteen asiakaspalvelutilanteissa usein toistuvaan toimintoon: hakemuslomakkeen allekirjoittamiseen tai jonkin liitteen toimitamiseen. Nominilausekkeen muotoisella direktiivillä voidaan kuitenkin esittää tiivistetysti ja kertauksenomaisesti myös paljon

monimutkaisempia ohjeita, jos asiaa on aiemmin käsitelty yksityiskohtaisesti ja jos on todettu, ettei sen toteuttamiseen liity epävarmuustekijöitä (*nyt vaan sinnem maistraattiin se ilmoitus*).

Implisiittisten puhuttelumuotojen käytössä ei tässä aineistossa ole kyse puhutellun välttelystä (vrt. esim. Kelomäki, 2019, s. 112–113; Lampinen, 1990, s. 83–84; Tolvanen, 2016, s. 7; Yli-Vakkuri, 1986, s. 113; 2000; 2005). Lähes kaikissa aineiston tilanteissa virkailija puhuttelee asiakasta myös eksplisiittisesti joko sinuttelemalla tai teitittelemällä. Pikemminkin implisiittiset puhuttelumuodot liittyvät tiettyihin toimintoihin ja tilannekonteksteihin. Implisiittiset puhuttelurakenteet eivät myöskään muodosta mitään yhtenäistä ryhmää, vaan eri rakenteita käytetään erityyppisissä yhteyksissä. Voisi ajatella niiden sijoittuvan jatkumon ääripäihin: osassa tekijää ei mainita siitä syystä, että ohje on yleispätevä ja soveltuu kenelle tahansa samassa tilanteessa olevalle tai teon suorittajalla ei ole merkitystä, osassa taas siksi, että tekijä on kyseisessä tilanteessa niin itsestään selvä, että häntä ei tarvitse mainita eksplisiittisesti. ”Prototyypiset” yksikön tai monikon 2. persoonassa olevat direktiivit (esim. imperatiivi tai kysymysmuotoinen direktiivi) sijoittuisivat siis tämän jatkumon keskivaiheille: niissä tekijänä on tietty henkilö tai ihmisjoukko, ja tämä on ilmaistu eksplisiittisesti persoonaviittauksella.

Direktiivit, joissa kuulijaa puhutellaan implisiittisesti, ovat yleinen, luonteva ja yhteisesti jaettu käytäntö niin asiakaspalvelussa kuin monissa muissakin arkisissa ja institutionaalisissa tilanteissa. Niitä ei ole tarpeen pitää kielipillisesti epätäydellisinä, ei myöskään etäisinä tai epäkohteliaina. Aineiston perusteella asiakkaat ymmärtävät ongelmitta, että ohjeet koskevat heitä ja heidän odotetaan toimivan. Makkonen-Craigin (2005) sanoin implisiittisyys ei välttämättä tee ilmaisusta puutteel-

lista tai vaikeaselkoista vaan voi toimia jopa resurssina (mts. 235). Persoonamuotojen joustavalla vaihtelulla voidaan merkitä orientoitumista muun muassa direktiivin odotuksenmukaisuuteen, ongelmattomuuteen, arkaluonteisuuteen, välttämättömyyteen tai tasapuolisuuteen sekä siihen, onko kyseessä jo aiemmin käsitelty toiminto. Jos artikkelin esimerkkeihin vaihdettaisiin eksplisiittiset 2. persoonan muotoiset direktiivit, niistä tulisi helposti liian suoria, jopa holhoavia ja alentuvia. Ne nostaisivat asiakkaan toiminnan tai toimimattomuuden selvemmin esille ja käsittelevät sitä ongelmallisena. Implisiittisesti puhuttelevia direktiivejä voikin aineiston perusteella pitää merkkinä siitä, että puhujalla ja kuulijalla on yhteinen näkemys tilanteen luonteesta ja yhteinen halu viedä toimintaa eteenpäin.

## LÄHTEET

- Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (toim.) (1989). *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*. Norwood: Ablex Publishing Corporation.
- Curl, T. S. & Drew, P. (2008). Contingency and action: A comparison of two forms of requesting. *Research on Language and Social Interaction*, 41, 129–153.
- Gumperz, J. J. (toim.) (1982). *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hakulinen, A. 1987: Avoiding personal reference in Finnish. Teoksessa J. Verschueren & M. Bertucelli-Papi (toim.), *The pragmatic perspective. Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference* (s. 141–154). Amsterdam: John Benjamins.
- Hakulinen, A. (2001 [1976]). Liitepartikkelin *-han/-hän* syntaksia ja semantiikka. Teoksessa L. Laitinen, P. Nuolijärvi, M.-L. Sorjonen & M. Vilku (toim.), *Lukemisto. Kirjoituksia kolmelta vuosikymmeneltä* (s. 44–90). Helsinki: SKS.
- Helasvuo, M.-L. (2006). Passive – personal or impersonal? A Finnish perspective. Teoksessa M.-L. Helasvuo & L. Campbell (toim.), *Grammar from the human perspective. Case, space and person in Finnish* (s. 233–255). Amsterdam: John Benjamins.
- Helasvuo, M.-L. & Vilku (2008). Impersonal is personal. Finnish perspectives. *Transactions of the Philological Society*, 106, 216–245.
- Honkanen, S. (2012). *Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä*. Helsinki: Helsingin yliopisto, suomen kielen, suomalais-ugrilaisen ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- Huumo, T. (2006). *Kalliolta näkyy merelle. Nollasubjekttilause vai subjektiton tilalause?* Teoksessa T. Nordlund, T. Onikki-Rantajääskö & T. Suutari (toim.), *Kohtauspaikkana kieli. Näkökulmia persoonaan, muutoksiin ja valintoihin* (s. 143–162). Helsinki: SKS.
- ISK = Hakulinen, A., Vilku, M., Korhonen, R., Koivisto, V., Heinonen, T. R. & Alho, I. (2004). *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: SKS.

- Kelomäki, T. (2019). Suomen passiivin ja impersonaalin määritelmistä ja keskinäisistä suhteista. *Virittäjä*, 123, 110–134.
- Laitinen, L. (1995). Nollapersoonaa. *Virittäjä*, 99, 337–358.
- Laitinen, L. (2006). Zero person in Finnish. Teoksessa M.-L. Helasvuo & L. Campbell (toim.), *Grammar from the human perspective. Case, space and person in Finnish* (s. 209–231). Amsterdam: John Benjamins.
- Lampinen, A. (1990). Suomen kielen kohteliaisuusstrategiat. *Sananjalka*, 32, 77–92.
- Lappalainen, H. (2006). *Mie vai mä, sinä vai te?* Virkailijoiden kielelliset valinnat itseän ja vastaanottajaan viitattaessa. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* (s. 241–284). Helsinki: SKS.
- Lappalainen, H. (2009). Prologi. Johdatusta kioskiasiointien tutkimukseen. Teoksessa H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.), *Kieli kioskilla. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* (s. 12–31). Helsinki: SKS.
- Lappalainen, H. (2015). *Sinä vai te vai sekä että?* Puhuttelukäytännöt suomen kielessä. Teoksessa J. Isosävi & H. Lappalainen (toim.), *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* (s. 72–104). Helsinki: SKS.
- Lappalainen, H. (2019). Imaginary customers and public figures. Visual material as stimuli in studies of address practices. Teoksessa B. Kluge & M. I. Moyna (toim.), *It's not all about 'you'. New perspectives in address research* (s. 99–121). Amsterdam: John Benjamins.
- Lauranto, Y. (2015). *Direktiivisyyden rajoja. Suomen kielen vaihtokauppsyntaksia.* Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- Lehtonen, H. (2015). *Tyylitellen. Nuorten kielelliset resurssit ja kielen sosiaalinen indeksisyys monietnisessä Helsingissä.* Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- Löflund, J. (1998). *Suomen kirjoitetun yleiskielen passiivi.* Åbo: Åbo Akademis förlag.
- Makkonen-Craig, H. (2005). *Toimittajan läsnäolo sanomalehtitekstissä. Näkökulmia suomen kielen dialogisiin passiivilauseisiin.* Helsinki: SKS.
- Matihaldi, H.-L. (1979). *Nyky-suomen modukset I. Kvalitatiivinen analyysi.* Oulu: Oulun yliopisto.
- Moltmann, F. (2006). Generic one, arbitrary PRO, and the first person. *Natural Language Semantics*, 14, 257–281.
- Mononen, K. (2013). *Inkerinsuomalaisten suomen kielen käyttö Pietarissa ja sen lähialueella.* Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- Muikku-Werner, P. (1993). *Impositiivisuus ja kielellinen variaatio. Julkisten keskustelujen käskyt ja kysymykset kielenopetuksen näkökulmasta.* Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Paunonen, H. (2010). Kun Suomi siirtyi sinutteluun. Suomalaisen puhuttelutapojen murroksesta 1970-luvulla. Teoksessa H. Lappalainen, M.-L. Sorjonen & M. Vilks (toim.), *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan* (s. 325–368). Helsinki: SKS.
- Peräkylä, A. (1997). Reliability and validity in research based on transcripts. Teoksessa D. Silverman (toim.), *Qualitative research. Theory, methods and practice* (s. 201–220). London: Sage.
- Priiki, K. (2017). Hän, se, tää vai toi? *Vuorovaikutussosiolinguvistinen tutkimus henkilöviittauksista Kaakkois-Satakunnan nykykielessä.* Turku: Turun yliopisto.
- Raevaara, L. & Sorjonen, M.-L. (2006). Vuorovaikutuksen osanottajien toiminta ja genre. Keskusteluanalyysin näkökulma. Teoksessa A. Mäntynen, S. Shore & A. Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* (s. 122–150). Helsinki: SKS.
- Raevaara, L., Sorjonen, M.-L. & Lappalainen, H. (2013). *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa.* Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Rampton, B. (2006). *Language in late modernity. Interaction in an urban school.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Riionheimo, H., Kolehmainen, L. & Meriläinen, L. (2014). Suomen passiivi kontaktissa. Kieltenvälisiä kytköksiä migraatioissa, toisen kielen omaksumisessa ja kääntämisessä. *Virittäjä*, 118, 334–371.
- Rouhikoski, A. (2020). Nollapersoonaa ja modaaliverbi Kelan virkailijoiden direktiiveissä. *Virittäjä*, 124, 320–351.
- Shore, S. (1986). *Onko suomessa passiivia.* Helsinki: SKS.

- Siewierska, A. (2004). *Person*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Somiska, O. (2010). *Eläinlääkärin pehmeät direktiivit*. Suomen kielen pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto.
- Sorjonen, M.-L. (2001). Lääkärin ohjeet. Teoksessa M.-L. Sorjonen, A. Peräkylä & K. Eskola (toim.), *Keskustelu lääkärin vastaanotolla* (s. 89–111). Tampere: Vastapaino.
- Sorjonen, M.-L. & Raevaara, L. (2006). Asiointitilanteiden tutkimisesta. Tarkasteltavana Kelan asiointien vuorovaikutus. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* (s. 11–34). Helsinki: SKS.
- Sorjonen, M.-L., Raevaara, L. & Lappalainen, H. (2009). *Mä otan tän*. Käynnin syyn esittämisen tavat kioskillä. Teoksessa H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* (s. 90–119). Helsinki: SKS.
- Suomalainen, K. (2018). *Sinä*, konteksti ja monitulkintaisuus. Yksikön 2. persoonan viittaukset arkikeskustelussa. *Virittäjä*, 122, 320–355.
- Tanner, J. (2012). *Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus. Pyynnöt S2-oppikirjoissa ja autenttisissa keskusteluissa*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- Terkourafi, M. (2012). Between pragmatics and sociolinguistics: Where does pragmatic variation fit in? Teoksessa J. C. Félix-Brasdefer & D. A. Koike (toim.), *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues* (s. 295–318). Amsterdam: John Benjamins.
- Tolvanen, E. (2016). Lukijan suora puhuttelu suomalaisissa ja ruotsinsuomalaisissa viranomaisteksteissä. *Virittäjä*, 120, 5–29.
- Torpo, L. (1998). *Aerobic-tuntien direktiivit*. Suomen kielen pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto.
- Wide, C., Lappalainen, H., Rouhikoski, A., Norrby, C., Lindholm, C., Lindström, J. & Nilsson, J. (2019). Variation in address practices across languages and nations: A comparative study of doctors' use of address forms in medical consultations in Sweden and Finland. *Pragmatics*, 29, 595–627.
- Yli-Vakkuri, V. (1986). *Suomen kieliopillisten muotojen toissijainen käyttö*. Turku: Turun yliopisto.
- Yli-Vakkuri, V. (2000). Onko Turku tuttu? Persoonanvälttelyn pragmaattiset lausekaavat suomen kielessä. Teoksessa E. Lähdemäki & Y. Bertills (toim.), *Fennistica fausta in honorem Mauno Koski septuagenarii. Juhlakirja Mauno Kosken 70-vuotispäiväksi 21.2.2000* (s. 110–114). Turku: Åbo Akademi.
- Yli-Vakkuri, V. (2005). Politeness in Finland. Evasion at all costs. Teoksessa L. Hickey & M. Steward (toim.), *Politeness in Europe* (s. 189–202). Clevedon: Multilingual Matters.

**IMPLICIT ADDRESS FORMS IN FINNISH SERVICE ENCOUNTERS**

*Anu Rouhikoski, University of Helsinki*

The article examines Finnish directives with so-called implicit addressing (no 2<sup>nd</sup> person pronouns or verbal inflection). The data come from service encounters in Finnish Social Insurance Institution (Kela) offices and consist of instructions, advice, and requests uttered by the employees to clients. Focus lies on three constructions: 1) zero person, 2) passive, and 3) noun phrase (NP). Each of them operates uniquely and has its own characteristic environment(s) of use. Zero person directives are flexible in terms of their reference: they can be either generic instructions, applying to all clients in similar circumstances, or specific to a certain client. Passive-formed directives are mostly used when referring to common, noncontingent actions that the client is supposed to perform independently. Noun phrases are used for unproblematic routine actions such as signing a form. Implicit address forms are not used to avoid explicit addressing. Instead, they are a smooth device for performing social actions in a delicate manner and an indicator of mutual understanding.

**Keywords:** address forms, directives, interactional sociolinguistics, noun phrase, passive, zero person